

Rencontres régionales des Interconnectés

Le numérique public au service des usages du quotidien

L'Observatoire

SYNTHÈSE DE L'INTERCO'TOUR IDF DU 5 JUILLET 2022

Le numérique revêt une place considérable et déterminante dans la transformation de l'action publique tant dans l'accès aux services que dans la transformation même de l'administration. Dans un contexte d'intensification de la dématérialisation des démarches administratives, les collectivités locales et intercommunales s'attellent à **adapter le numérique aux usages du quotidien des citoyens** pour garantir une continuité de service tout en luttant contre la fracture numérique croissante.

La Rencontre régionale des Interconnectés du 5 juillet s'est déroulée à Créteil. Coorganisée par Grand Paris Sud Est Avenir, la Ville de Créteil et les Interconnectés, elle a réuni près de 140 participants. Faisant intervenir **une diversité d'acteurs**, elle a proposé des réflexions sur le numérique public au service des usages du quotidien. Cette journée de présentation et d'échanges, conclus par des ateliers prospectifs, a permis d'éclairer les enjeux du numérique mais également les réponses que les acteurs territoriaux apportent aux besoins des usagers.

La synthèse offre **un rapide parcours des enseignements** de cette journée, ainsi que des liens vers les replays pour aller plus loin.



250 démarches
administratives
dématérialisées d'ici 2022



13 millions de personnes
en situation d'exclusion
numérique



180 zettaoctets
de données mondiales
produites d'ici 2025



75% des données
quotidiennes sont
qualitatives et non traitées

Dématérialisation et accessibilité des services aux publics



L'amélioration de l'accès aux services publics grâce au numérique par leur dématérialisation est une tendance éprouvée. Outre un accès en continu aux démarches parfois simplifiées, un gain de temps s'observe aussi bien du côté de l'utilisateur que de l'administration. Le développement de la dématérialisation des services publics impose aux collectivités de proposer des solutions numériques à la **diversité grandissante des besoins et des usages quotidiens des citoyens**. Ceux-ci diffèrent selon les catégories de populations et évoluent au gré des périodes de leur vie. La personnalisation des services publics se pense alors davantage comme une réponse aux trajectoires de vie des usagers plutôt qu'à une individualisation du service public.

Alors que la dématérialisation des démarches s'est d'abord orientée vers le développement d'applications répondant à des besoins spécifiques (portail famille pour la gestion des temps scolaires et périscolaires, portail des conservatoires, portail des médiathèques/bibliothèques, etc.), **le parcours usagers est désormais considéré**. Un certain nombre d'acteurs s'intéresse notamment au principe du *Dites-le nous une fois* qui permet à l'utilisateur de capitaliser sur des données ou des documents déjà fournis. Ceci implique une articulation poussée des différentes administrations et de leurs outils. Des premières expérimentations via France Connect ou des portails usagers de certaines administrations démontrent la plus-value pour simplifier les démarches quotidiennes.



Focus sur un enjeu : organiser les conditions de la simplification

Les objectifs de simplification des outils numériques au bénéfice des habitants sont souvent revenus dans les échanges, notamment dans la table-ronde sur la numérique à portée de main. L'exemple de la Ville de Rouen a permis de mettre le doigt sur **certains préalables ou difficultés dans ces démarches comme le Dites-le nous une fois**.

Cet exemple montre la nécessité pour les collectivités de questionner en amont les façons de travailler entre les différents métiers internes et de **s'interroger sur les informations réellement nécessaires à demander aux usagers**. Dans un contexte où les démarches administratives en ligne se multiplient, c'est une question centrale de temps disponible pour les habitants.

La notion de **consentement de l'utilisateur** pour l'utilisation des données est également un préalable dans le cadre du Règlement général de protection des données.

Force est de constater que ce type d'initiatives visant la simplification doit faire face à la **complexité de l'écosystème des acteurs numériques**. Les API, interfaces de programmation permettant de connecter des outils informatiques entre eux, se développent mais l'inter-opérabilité des outils est encore insuffisante. Une dépendance forte aux éditeurs de logiciels est identifiée. L'État, via sa Direction Interministérielle du Numérique (DINUM), développe une approche directe vers ces derniers pour **fluidifier les démarches** et des raccords sont peu à peu imposés dans les cahiers des charges des marchés numériques.

Si les bénéfices de l'utilisateur, qui doit encore utiliser différentes interfaces et renseigner plusieurs fois ses données personnelles, sont mitigés, la démarche de simplification fait ses preuves et **apporte des avantages immédiats dans certains domaines** comme les réinscriptions scolaires.

L'hybridation de l'approche et l'inclusion numérique



Malgré l'amélioration de l'accessibilité pour certains, le numérique public exclut encore et toujours plus de citoyens. En 2021, la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et l'inclusion numérique du Sénat estime à **près de 13 millions de personnes sont en situation d'illectronisme**. Face à ce constat, les acteurs publics ont opéré un changement de postulat selon lequel le numérique public ne doit plus être facteur d'exclusion. En ce sens, ils ont développé et intensifié l'hybridation du service public qui pense l'accessibilité grâce et avec le recours au numérique mais également grâce et avec la relation et l'interaction humaine.

En complément, **l'inclusion numérique devient une véritable compétence** pour les acteurs publics. A partir de diagnostics alimentés par les services accueillant du public (CCAS, médiathèques, etc.), les collectivités proposent des solutions adaptées aux besoins des usagers en fonction de leur niveau d'éloignement du numérique : accompagnement aux outils numériques, mise à disposition ou don de matériel informatique, sensibilisation, formation, accompagnement, médiation numérique, développement de la culture critique du numérique, éducation aux écrans, etc. Les partenaires locaux (associatifs et privés) ont une place prépondérante pour agir à leur côté et former un réseau d'accompagnement au numérique.



Focus sur un enjeu : constituer un réseau pour l'inclusion numérique

Comme les collectivités présentes ont pu en témoigner, le Covid a été un accélérateur pour un passage au numérique mais aussi **un révélateur d'une fracture numérique profonde**. L'accès aux démarches administratives, souvent dématérialisées, est complexe pour un certain nombre de citoyens, des seniors mais aussi des plus jeunes. L'accompagnement à ces démarches est entremêlé avec l'accompagnement au numérique.

Les interventions des Villes de Créteil, de Sucy ou de Paris illustrent la **nécessaire coordination d'un réseau d'accompagnement local** qui s'appuie sur de multiples acteurs associatifs et publics. Certains sont des spécialistes de l'inclusion numérique mais d'autres sont des acteurs sociaux qui œuvrent à soutenir les publics en difficulté.

D'autres acteurs territoriaux sont également fortement mobilisés. C'est le cas des médiathèques de Grand Paris Sud Est Avenir qui, dans une logique de lieux de proximité ouverts à tous, font

face à **des missions d'accompagnement aux démarches administratives et numériques**. Ces situations, de fait, posent les questions de capacité et de légitimité à traiter des demandes, à caractère parfois sensible, pour des agents qui sont initialement formés à la médiation culturelle. Les collectivités territoriales doivent ainsi affronter des enjeux de transformation de ces métiers.

Le recrutement de conseillers numériques, dispositif coordonné par la Banque des Territoires, a permis d'améliorer la structuration de l'offre d'accompagnement mais celle-ci nécessite encore de la coordination entre tous les acteurs concernés sur un territoire. Elle est d'autant plus d'actualité que les acteurs publics n'ont pas l'apanage des actions en faveur de l'inclusion numérique. Par exemple, l'Orange Digital Center, qui propose de donner gratuitement aux habitants des outils pour mieux connaître le numérique, vient d'ouvrir à Saint-Ouen et vient enrichir l'offre pour les habitants.

Liens de proximité et maillage territorial



L'un des enjeux importants du numérique public est de garantir et **préserv**er **le lien de proximité entre la collectivité et ses usagers**. Pour ce faire, le numérique à portée de main se traduit souvent par des équipements à portée de pieds pour les habitants. Dans la logique d'approche hybride où le numérique est matérialisé par des lieux physiques, la création de maillages à l'échelle des territoires est primordiale. Le réseau de lecture publique en est un parfait exemple. Dans les médiathèques, outre les services numériques qui se développent comme le prêt numérique, l'habitant y trouve une multiplicité de services liés au numérique ou non (accompagnement aux usages numériques, aux démarches administratives, évènements etc.).

La proximité s'entend aussi par le nécessaire lien que chaque développement numérique se doit d'entretenir avec les usagers, présents ou futurs. Cette approche est appelée « design de services » ou « expérience usagers » et consiste à prendre en compte les retours des usagers dans le développement des services et/ou dans leurs améliorations. Nombre de services numériques en développement adoptent cette démarche pour **être en phase avec les besoin des usagers d'une part et leurs capacités**, en termes d'accessibilité par exemple, d'autre part.



Focus sur un enjeu : mettre en place des services publics hybrides

L'importance de mettre en place des services publics hybrides a été rappelée par plusieurs intervenants. La Ville de Créteil a par exemple souligné l'intérêt de **la complémentarité entre les services numériques** qui donnent la possibilité de se connecter sur une grande amplitude horaire **et des sites physiques de proximité** comme les mairies annexes qui permettent de bénéficier d'un accompagnement humain.

Ce maillage de proximité, que la Chaire ETI (Université Paris 1) analyse sous l'angle des différentes fonctions utiles au quotidien des habitants, est parfois accompagné d'une **démarche d'aller vers**. Celle-ci est utile pour **amener un service complémentaire au service numérique**. C'est l'exemple du projet *Véloofcourse* par lequel la Ville de Sucy-en-Brie a complété le *market place* mis en place au bénéfice des commerces du centre-ville par un service de livraison à vélos entièrement gratuit pour les habitants et les commerçants.

Le aller vers sert également à rapprocher le numérique des habitants. La Microfolie

mobile, présentée en conditions réelles le 5 juillet, illustre l'objectif d'**amener la culture numérique à proximité**. Le *Dipbike* cristolien, triporteur proposant différentes facettes du numérique, joue également ce rôle.

Dans le même esprit, la Ville d'Issy-les-Moulineaux a évoqué une offre de services multicanale qui permet à chaque habitant de choisir son mode préférentiel. Cette multiplication des canaux demande une organisation interne forte dans la remontée des informations et un accompagnement au changement des différents services (Ville du Kremlin-Bicêtre).

La nécessaire fluidité au sein des collectivités est constatée également sur les applications de signalement. Pour favoriser la réponse rapide attendue par les habitants, *L'Oeil citoyen* induit une organisation huilée au sein de la Ville de Créteil mais aussi de GPSEA. Ce canal vient compléter le Service Relations Usagers territorial accessibles pour les habitants des 16 communes par téléphone.

Amélioration des services publics



Depuis quelques années, le numérique et les données qu'il permet de créer et de gérer ont fourni aux acteurs publics de nouveaux outils. D'une part, ceux-ci donnent les possibilités de pousser les analyses et le suivi des actions publiques. D'autre part, ils ont considérablement amélioré la connaissance des territoires et de leurs composantes. Les données disponibles sur un territoire sont à la fois **des outils d'aide à la décision, au pilotage et à la mise en œuvre des politiques publiques**. A ce titre, elles représentent un réel levier d'amélioration des services publics.

Les outils numériques facilitent la coordination, la mutualisation et la transversalité interne mais aussi avec d'autres partenaires et avec les habitants. Par exemple, les applications de signalement ont **révolutionné la remontée des problèmes sur le terrain et considérablement réduit les temps d'intervention** en faveur du cadre de vie. De même, si la logique d'hybridation et d'accès à tous doit amener à un mix avec d'autres méthodes en physique, le numérique offre la possibilité d'interroger les habitants et de concerter. Ces technologies ouvrent de nouvelles capacités pour recueillir des avis et des retours d'usage.



Focus sur un enjeu : construire un numérique public utile et partagé

Trois types de retours, cités par Civiteo (société de conseil spécialisée dans la place de la donnée dans la décision publique), permettent aux collectivités d'évaluer l'utilité des services numériques. Le premier serait **un potentiel retour sur investissements (appelé ROI)**. Le service numérique est souvent perçu comme un gain de temps, de personnel ou de budgets. Cette approche n'est pas toujours vérifiable et est même contestable.

Le deuxième type d'apports du numérique public s'intitule **le retour sur les politiques (avec le sigle ROP)**. Il s'agit pour l'acteur public d'essayer d'améliorer l'exercice de ses politiques publiques, grâce aux données par exemple.

Le troisième retour escompté par une structure publique serait le **retour pour l'utilisateur (acronyme anglais : ROU)**. Il s'agit de regarder attentivement la plus-value du service numérique développé pour les habitants. Les deux premiers retours

doivent servir le retour pour l'utilisateur.

Pour s'assurer de parvenir à cet objectif, et déployer un numérique efficace, les acteurs publics doivent **tenir compte de quatre grandes variables** : la souveraineté des outils et des données, une approche démocratique dans la construction et la gestion, la maîtrise politique des projets et des stratégies et l'inclusion numérique du plus grand nombre.

L'expérience de l'IGN sur les géo-communs démontre tout le caractère vertueux de la co-construction : l'ouverture des données a permis des remontées d'informations de l'écosystème et des boucles de rétroactions. La démocratisation de la donnée est un enseignement important pour un numérique utile et partagé.

Grand Paris Sud Est Avenir, qui prépare ses stratégies numérique et données, a pu capitaliser sur les nombreux enseignements de cette étape de l'Interco'TOUR.

Le numérique de demain



Faire de la prospective sur le numérique, c'est imaginer les évolutions tendanciennes des enjeux cités précédemment, mais c'est aussi imaginer des futurs possibles plus contrastés. Les ouvrages de science fiction sont à ce titre assez éclairants. Sont fréquemment imaginés des scénarii sur le tout numérique : intelligence artificielle sur-développée, relations déshumanisées, robotisation, etc. Même si un numérique omniscient et omnipotent semble être trop extrême, **se projeter sur un service public totalement numérique permet d'anticiper des évolutions pour nos collectivités**. L'adaptation aux métiers de demain demande des temps de préparation, de formation et d'organisation du travail. La transition numérique est d'ores et déjà à l'œuvre et nécessite d'intégrer de nouvelles pratiques et de nouveaux repères, notamment dans la relation usager.

Il semble important de mener également de la prospective sur l'absence de numérique. Elle peut être imaginée de manière subie et brutale. Notons que cette situation n'est pas totalement de la science-fiction et que **nombre de structures publiques ou privées se retrouvent dépourvues de numérique** suite à une cyber-attaque. Travailler sur ce scénario a permis d'étudier la résilience des services ou encore la nécessité de mixer les approches. Cela a ouvert aussi des questionnements sur les causes qui pourraient amener à ce type de situations (climat, cybersécurité, crise sociale etc.) et à s'en préoccuper. **Cette méthode a été également très apprenante sur un scénario d'absence de numérique public progressif et volontaire** car il a questionné sur l'acceptabilité des habitants et sur des facteurs déclencheurs liés à des abus, des prises de conscience, des déceptions sur l'efficacité réelle ou sur le décalage avec les besoins réels.

Méthodologie : l'exercice *How to, What if*

futuribles
INTERNATIONAL

Organisé par GPSEA et Futuribles, l'exercice mis en œuvre pour les ateliers prospectifs du 5 juillet est appelé *How to, What if*. Il permet de faire émerger les enjeux d'un sujet en plaçant un groupe de travail devant une hypothèse prospective.

La première étape consiste à **choisir une hypothèse de rupture**, c'est-à-dire une situation extrême qui s'éloigne des trajectoires tendanciennes et ainsi interpelle. Pour ces ateliers, les hypothèses ont été construites autour du tout numérique ou de l'absence de numérique (voulue ou subie).

A partir de cette hypothèse, le travail collectif se concentre sur les liens de causalité. En premier lieu, il s'agit de s'interroger sur **la manière dont on en est arrivé là (How to ?)**, à savoir recenser tous les facteurs qui ont contribué à la réalisation de cette situation prospective.

Le groupe de participants s'est ensuite interrogé sur les conséquences de cette situation : **et si cela se produit alors ? (What if ?)**. Ce temps de travail aboutit à une sorte de carte mentale qui permet de visualiser les causes et les conséquences de l'hypothèse.

Les liens de causalité, qui s'appuient sur des capacités d'analyse et de lâcher prise, font **ressortir les enjeux**. A ce stade, la réflexion est systémique et ne cible pas la seule action de GPSEA.

La dernière étape consiste à identifier les enjeux sur lesquels nous avons des capacités d'actions et à **dresser les bases d'un plan d'actions (So what ?)**. Après le pas de côté prospectif, cette étape replace les participants dans la stratégie et dans l'action concrète et permet de ressortir avec des propositions à travailler.

Pour aller plus loin

🔍 L'accès en replay aux différents temps de l'Interco'TOUR du 5 juillet

Table de ronde - Le numérique public face aux enjeux du quotidien

Lien du replay

Thèmes abordés : diversité des réalités territoriales, diversité des acteurs et des publics, diversité des besoins, diversité des usages, proximité et inclusion.

Table ronde – Le numérique public à portée de mains

Lien du replay

Thèmes abordés : offre de services numériques, amélioration des usages quotidiens des habitants, participation citoyenne, fluidité des démarches administratives et optimisation de l'accès aux équipements.

Table ronde – Le numérique public pour toutes et tous

Lien du replay

Thèmes abordés : développement du numérique public pour les administrations, écosystème d'acteurs impliqués, fracture numérique, fractures territoriales, équité dans l'accès aux services publics et parcours usager numérique.

Remerciements aux intervenants

Emilie Agnoux, DGA Transformations et parcours, GPSEA
Maxime Blanc, Chargé de mission à la DGS, Ville de Sucy-en-Brie
Marine Boudeau, Cheffe du pôle design des services numériques, DINUM
Jeanne Carrez-Debock, Responsable du programme innovation territoriale, Banque des Territoires
Céline Collucci, Déléguée générale, Les Interconnectés
Elena Da Rui, Directrice des médiathèques de Créteil, GPSEA
Timothée Delacote, DGA Ressources, Ville de Créteil
Alice Dricourt, Directrice de la médiathèque ludothèque de Sucy-en-Brie, GPSEA
Delphine Duboc, Directrice des solidarités, Ville de Créteil
Diana Filippova, Conseillère auprès de la Maire, Ville de Paris
Catherine Gall, Directrice exécutive, Chaire entrepreneuriat territoire innovation
Frédérique Hachmi, Adjointe au Maire en charge du développement numérique, Ville de Créteil
Frédéric Havard, Directeur des projets innovants, Orange
Nathalie Mondanel, Cheffe de projet relation usagers, Ville de Rouen
Renaud Neusius, Responsable du service relation citoyen, Ville du Kremlin-Bicêtre
Jacques Priol, Président, Civiteo
Louis Rached, Directeur de la ville numérique, Ville d'Issy-les-Moulineaux
Estelle Rousseau, Cheffe de projet politique de la ville, en charge de la Micro-Folie, Communauté d'Agglomération Melun Val de Seine
Sébastien Soriano, DG, Institut national de l'information géographique et forestière
Bastien Vernet, DGA relation aux usagers, moyens généraux et développement durable, Ville de Créteil
Yohann Zermati, Directeur de l'Observatoire, GPSEA

Synthèse de l'IntercoTour du 5 juillet 2022

Conception et rédaction : Direction de l'Observatoire

observatoire@gpsea.fr

Date : octobre 2022

EUROPARC
14, rue Le Corbusier
94046 CRÉTEIL CEDEX
01 41 94 31 63
<https://sudestavenir.fr/>

